## Quand recourir à la médiation ?

**VOUS AVEZ UN PROBLEME NON RESOLU AVEC UN ETABLISSEMENT DE CREDIT SPECIALISE :**

- ce problème concerne un contrat de financement conclu pour vos besoins personnels (c'est-à-dire non professionnels) ou un contrat conclu dans le cadre des dispositions relatives aux opérations de banque, aux services d'investissement et aux services connexes et relatif aux instruments financiers et aux produits d'épargne.
- ce problème ne concerne pas des réaménagements ou rééchelonnements de remboursement de dettes, notamment en matière de surendettement,
- ce problème ne porte pas sur le refus de crédit ou les conditions d'acceptation des financements,
- ce problème se situe avant l'engagement éventuel par vous ou l'établissement de crédit spécialisé d'une action judiciaire (l'introduction d'une action judiciaire avant ou pendant une demande de médiation rend cette dernière impossible, de même que le médiateur ne peut intervenir pour des litiges qui ont déjà fait l'objet d'un jugement),
- vous avez écrit et vous n'êtes pas satisfait(e) de la solution proposée par les services chargés du règlement amiable des problèmes, ou bien vous n'avez pas obtenu de réponse à l'expiration d'un délai de deux mois.

**DANS CES CONDITIONS, VOUS POUVEZ RECOURIR AU DISPOSITIF DE MEDIATION DE L'ASF.**